

# Algemene voorwaarden voor webwinkels

Webwinkels gaan langs elektronische weg veel overeenkomsten aan met andere partijen.

Om niet steeds over de voorwaarden te onderhandelen, kan een webwinkel algemene voorwaarden opstellen. Deze voorwaarden kan zij dan bij al haar klanten van toepassing verklaren. Handig voor de webwinkel: hij hoeft de voorwaarden alleen maar ter inzage te geven. Ze gelden dan automatisch, ook als de wederpartij ze niet heeft gelezen.

Er zijn wel een paar valkuilen voor algemene voorwaarden. Dat ter inzage geven moet op een voorgeschreven manier. En een webwinkel mag niet zomaar alles in algemene voorwaarden zetten, zeker niet als hij zaken doet met consumenten. Als de voorwaarden “onredelijk bezwarend” zijn, kan de wederpartij ze eenvoudig ongeldig verklaren.

## Meerdere overeenkomsten

Als webwinkel heeft u vaak voorwaarden die u bij al uw klanten wilt gebruiken. Dat noemt de wet ‘algemene voorwaarden’, voorwaarden die zijn opgesteld om in meerdere overeenkomsten gebruikt te worden. Ze zijn dan ook algemeen geformuleerd, vandaar de naam. Een voorbeeld is de voorwaarde “Ruilen en terugbrengen binnen 8 dagen, met kassabon”. Algemene voorwaarden kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op betaling, contractsduur, eigendomsvoorbehoud, leveringsvoorwaarden, levertijd en overmacht. Algemene voorwaarden zijn dus randvoorwaarden. Een belangrijke beperking is dat algemene voorwaarden niet de kern van de prestatie (de essentie van de overeenkomst) mogen aangeven. Denk bij de ‘kern van de prestatie’ bijvoorbeeld aan de prijs of de omschrijving van het te leveren product. Dat kan geen algemene voorwaarde zijn.

De ‘gebruiker’ van algemene voorwaarden is de persoon die de voorwaarden gebruikt in overeenkomsten met anderen. Het gaat om diegene die de voorwaarden heeft opgesteld of op heeft laten stellen, bijvoorbeeld de webwinkel. De persoon die de algemene voorwaarden vervolgens aanvaardt, wordt aangeduid als de ‘wederpartij’: bijvoorbeeld de consument of een andere ondernemer.

# Informatieplicht voor webwinkels

Het handige aan algemene voorwaarden is dat ze snel van toepassing zijn. U hoeft niet te controleren of de wederpartij de algemene voorwaarden aanvaardt of zelfs maar heeft gelezen. Ook wanneer de wederpartij de algemene voorwaarden niet heeft gelezen, kunnen de algemene voorwaarden van uw webwinkel van toepassing zijn. Wel heeft u als gebruiker van algemene voorwaarden een informatieplicht. Deze plicht houdt in dat u de wederpartij een redelijke mogelijkheid moet bieden om van de algemene voorwaarden kennis te nemen. De wet biedt een aantal manieren om aan deze verplichting te voldoen.

Voor elektronische overeenkomsten, zoals bij een koop via een webwinkel of een bestelling per e-mail, kent de wet een bijzondere manier om de wederpartij van de algemene voorwaarden in kennis te stellen. De algemene voorwaarden moeten dan voor of bij het sluiten van de overeenkomst langs elektronische weg ter beschikking worden gesteld op een zodanige wijze dat de wederpartij de algemene voorwaarden kan opslaan en de algemene voorwaarden toegankelijk zijn ten behoeve latere kennisneming. U kunt op verschillende manieren aan de verplichting voldoen. Hieronder een aantal voorbeelden:

- Plaats op de webpagina waar om definitieve bevestiging wordt gevraagd een link naar een PDF-document met algemene voorwaarden. Wijs de wederpartij er op dat de algemene voorwaarden van toepassing zijn.
- Plaats op de webpagina waarop nieuwe klanten zich kunnen registreren een aanvinkvakje met de tekst 'Ik ga akkoord met de algemene voorwaarden'. Zonder dit akkoord kan de klant zich niet registreren.
- Verwijs ingeval van SMS-diensten in het SMS-bericht en de advertenties voor de dienst naar het webadres waarop de algemene voorwaarden te vinden zijn.

Wij raden u aan om ook een link naar de algemene voorwaarden op het voorportaal van de webpagina te plaatsen zodat de algemene voorwaarden ook na het sluiten van de overeenkomst eenvoudig zijn terug te vinden. De wederpartij moet de mogelijkheid hebben om de algemene voorwaarden op te slaan. Hieronder voorbeelden van hoe het niet moet:

- Laat de algemene voorwaarden niet in een pop-upvenster verschijnen. Een pop-upblocker blokkeert dan mogelijk het verschijnen van het venster. Daarnaast kan door een pop-upvenster ook een mogelijkheid om de algemene voorwaarden op te slaan, worden weggenomen.
- Plaats de algemene voorwaarden niet in een scrollvenster in een andere webpagina. De algemene voorwaarden zijn dan niet of erg moeilijk op te slaan. Wilt u dat per se toch, neem dan een link op naar een PDF-bestand met de tekst van de algemene voorwaarden.
- Plaats de algemene voorwaarden niet in een Flash-animatie. De algemene voorwaarden zijn dan niet of erg moeilijk op te slaan.
- Het meesturen van de algemene voorwaarden bij de orderbevestiging is te laat. De algemene voorwaarden worden dan na het sluiten van de overeenkomst ter hand gesteld.

Wanneer u verzuimt om de wederpartij de mogelijkheid te bieden kennis te nemen van de algemene voorwaarden, zijn de algemene voorwaarden vernietigbaar. Dit betekent dat de wederpartij de algemene voorwaarden ongeldig kan verklaren. De wederpartij is dan niet gehouden aan uw algemene voorwaarden.

## Onredelijk bezwarende voorwaarden

Omdat over algemene voorwaarden niet te onderhandelen is, en veel mensen ze niet eens lezen, kan een onderneming wel heel eenzijdige bepalingen in haar algemene voorwaarden opnemen. Ter bescherming van de wederpartij biedt de wet de mogelijkheid aan consumenten en kleine bedrijven om onredelijk bezwarende voorwaarden ongeldig te laten verklaren. Of een 'voorwaarde onredelijk bezwarend' is, is in het algemeen lastig te zeggen. Dat hangt altijd van de situatie.

Wel biedt de wet consumenten hulp met een grijze en een zwarte lijst. De zwarte lijst bevat voorwaarden die altijd onredelijk bezwarend zijn. Een voorbeeld is een abonnement met een looptijd van twee jaar. De grijze lijst bevat daarentegen voorwaarden die meestal ("vermoedelijk") onredelijk bezwarend zijn, zoals een opzegtermijn van zes maanden of een onvoorwaardelijke uitsluiting van aansprakelijkheid. De bewijslast om aan te tonen dat ze wel redelijk zijn, ligt dan bij de gebruiker, bij u dus. Voor overeenkomsten met bedrijven gelden deze lijsten in principe niet. U mag dus met een bedrijf afspreken dat een contract twee jaar duurt en u nooit aansprakelijk bent voor schade. Soms kan een bedrijf, zeker een kleine zelfstandige of een MKB-bedrijf, toch deze lijsten gebruiken om te betogen dat iemands algemene voorwaarden toch onredelijk voor hem zijn. Juristen noemen dit wel 'reflexwerking'. De reflexwerking varieert van geval tot geval. Zo is de reflexwerking groter in het geval van een zelfstandig ondernemer die tegenover een grote multinational en zijn algemene voorwaarden staat dan in het geval van twee tegenover elkaar staande grote multinationals. Een volledige bespreking van beide lijsten zou ons te ver voeren, hieronder wel in het kort meer over beide lijsten.

## Zwarte lijst

De zwarte lijst bevat voorwaarden die te allen tijde onredelijk bezwarend zijn. Daartegen valt niets meer in te brengen. De voorwaarde die "de wederpartij geheel en onvoorwaardelijk het recht ontnemt de door de gebruiker toegezegde prestatie op te eisen", is bijvoorbeeld onredelijk bezwarend. Een voorwaarde in uw algemene voorwaarden die ertoe strekt dat u zich kunt ontdoen van uw verplichtingen, bijvoorbeeld het leveren van een gekocht boek, is daarom ten alle tijden door de consument vernietigbaar. Ook minder voor de hand liggende voorwaarden worden in de zwarte lijst als onredelijk bezwarend aangemerkt. Bijvoorbeeld voorwaarden die, in geval van een abonnement, strekken tot stilzwijgende verlenging van meer dan een jaar. De stilzwijgende verlenging van bijvoorbeeld een tijdschriftabonnement of telefoonabonnement met meer dan een jaar is dus vernietigbaar.

## Ook grote webwinkels laten soms een steekje vallen

In oktober 2006 bood webwinkel Otto een Philips HD breedbeeld lcd televisie aan voor een prijs van 99,90 euro. De normale prijs bedraagt 697,00 euro, een koopje! Ongeveer 11.490 consumenten bestelden de televisie. Otto gaf aan dat het om een fout ging en weigerde de televisies te leveren, er was geen sprake van een overeenkomst. De zaak kwam voor de rechter.

Otto beriep zich onder andere op haar algemene voorwaarden: ingeval van druk-, zet- of programmeerfouten in haar catalogi, mailings of op de website, is Otto niet gebonden aan haar aanbod. De rechter kwam aan de toepassing van de algemene voorwaarden helaas niet toe, hij oordeelde dat de consumenten er niet op mochten vertrouwen dat Otto hen daadwerkelijk een televisie voor de prijs van 99,90 euro aanbood. Een bespreking van de algemene voorwaarden bleef daarom uit.

Wel zijn er juristen die menen dat de algemene voorwaarden van Otto niet van toepassing waren. De website van Otto bood namelijk geen deugdelijke mogelijkheid om de algemene voorwaarden op te slaan.

[www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl)  
LJN: AZ7368 & BC2420

## Grijze lijst

De grijze lijst bevat voorwaarden die meestal als onredelijk bezwarend worden aangemerkt. 'Meestal' omdat het aan de gebruiker van algemene voorwaarden is om aan te tonen dat de voorwaarde niet onredelijk bezwarend is. U dient dus met een goed verhaal te komen om te voorkomen dat de voorwaarde wordt vernietigd.

Een voorbeeld van een voorwaarde die op de grijze lijst voorkomt, is de voorwaarde die strekt tot een opzegtermijn van meer dan drie maanden. Deze voorwaarde is vernietigbaar. Hetzelfde geldt voor voorwaarden die de gebruiker de mogelijkheid bieden de inhoud van de overeenkomst te veranderen zonder dat de wederpartij bevoegd is in dat geval de overeenkomst te ontbinden. Wanneer er zich echter onvoorziene omstandigheden voordoen, dan kan dat reden zijn om de overeenkomst te veranderen zonder dat de wederpartij de overeenkomst mag ontbinden. In zo'n geval is de voorwaarde dat de overeenkomst veranderd mag worden zonder ontbindingsmogelijkheid voor de wederpartij, wel een redelijke en daarom niet onredelijk bezwarende voorwaarde.

## Vernietiging van algemene voorwaarden

Wederpartijen kunnen een beroep doen op de rechter om de algemene voorwaarden als geheel of een bepaalde onredelijk bezwarende voorwaarde, te vernietigen. Ook kan een belangenorganisatie de gebruiker van algemene voorwaarden dwingen te stoppen met het gebruik van een onredelijk bezwarende voorwaarde. Een voorbeeld hiervan is de zaak HCC/Dell ([www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl), LJN: AT1762). In deze zaak vroeg de computervereniging HCC de rechter om een groot aantal voorwaarden in de algemene voorwaarden van computerverkoper Dell als onredelijk bezwarend aan te merken en het gebruik van de voorwaarden te verbieden. De rechter oordeelde dat de beperking van het ontbindingsrecht van consumenten en de aansprakelijkheidsbeperking van Dell onredelijk bezwarend waren. Dell moest stoppen met het gebruik van die voorwaarden.

Behalve vernietiging kan de rechter oordelen dat de rechterlijke uitspraak op kosten van de gebruiker van algemene voorwaarden openbaar wordt gemaakt. De rechter bepaalt de wijze van openbaarmaking. In de zaak HCC/Dell werd Dell verplicht de uitspraak van de rechter te laten publiceren in een aantal grote landelijke dagbladen. Zo konden ook andere klanten van Dell lezen over de ongeldig verklaarde voorwaarden, en die informatie gebruiken als ze bijvoorbeeld van hun contract met Dell afwilden.

## Rechtsgeldige voorwaarden

Er zijn veel juridische valkuilen waardoor algemene voorwaarden ongeldig verklaard kunnen worden. Laat uw algemene voorwaarden tijdig opstellen of controleren door de specialisten van ICTRecht.